



# **Customer Satisfaction delle Scuole d'infanzia del Comune di Brescia a.s. 2017/18**

Documenti di lavoro 06/2018

Brescia, 11 novembre 2018

**NOTE E AVVERTENZE**

**SEGNI CONVENZIONALI**

Trattino, -, quando il fenomeno non esiste, oppure esiste e viene rilevato, ma i casi non si sono verificati.

**COMPOSIZIONE PERCENTUALE E RAPPORTO**

Le composizioni percentuali ed i rapporti sono arrotondati automaticamente alla prima o seconda cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare diverso da 100.

La nota è stata predisposta per il Settore Servizi per l'Infanzia

**Fascicoli più recenti della collana *Documenti di lavoro***

Le Religioni a Brescia, n. 3/2017

Un progetto di analisi di mercato per l'apertura di una struttura ricettiva extra-alberghiera al MO.CA., n. 4/2017

Un'analisi di mercato per l'apertura di una struttura ricettiva al MO.CA., n. 5/2017

Gli inserimenti lavorativi nel Comune di Brescia, n. 6/2017

Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato - L'opinione degli utenti di MetroBS, n. 7/2017

I canoni di locazione convenzionati – n.1/2018

Le acquisizioni di cittadinanza a Brescia – 2015-2017 – n.2/2018

Imposta di soggiorno - Ipotesi di applicabilità – n.3/2018

Incidenza della spesa per Cultura e Turismo sulla spesa complessiva del Comune - Una comparazione – n.4/2018

Customer satisfaction Nidi d'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.5/2018

## Indice

<b>L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. TASSI DI RISPOSTA DELL'INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ANALISI RISPONDENTI E NON RISPONDENTI.....</b>	<b>6</b>
<b>RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>8</b>
<b>1. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DELLA SCUOLA .....</b>	<b>8</b>
<i>a. Grado di partecipazione dei genitori riunioni di scuola /sezione .....</i>	<i>8</i>
<i>b. Grado di partecipazione dei genitori ai colloqui individuali .....</i>	<i>8</i>
<i>c. Grado di interesse dei genitori verso le iniziative promosse dalla scuola .....</i>	<i>9</i>
<i>d. Grado di interesse dei genitori alla vita della scuola .....</i>	<i>9</i>
<i>e. Grado di conoscenza delle attività diurne della scuola.....</i>	<i>10</i>
<i>f. Frequenza di lettura degli avvisi in bacheca.....</i>	<i>10</i>
<i>g. Frequenza di presa visione dei lavori dei bambini (fotografie, disegni ecc.).....</i>	<i>11</i>
<i>h. Giudizio sulla chiarezza/completezza delle informazioni scuola-famiglia.....</i>	<i>11</i>
<b>2. RAPPORTO CON IL PERSONALE EDUCATIVO .....</b>	<b>12</b>
<i>a. Grado di soddisfazione delle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario.....</i>	<i>12</i>
<i>b. Grado di soddisfazione sulla cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti .....</i>	<i>12</i>
<i>c. Grado di soddisfazione sull'attenzione e sulla cura del bambino da parte del personale educativo.....</i>	<i>13</i>
<i>d. Grado di soddisfazione rispetto alla disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate .....</i>	<i>13</i>
<b>3. ASPETTI CONSIDERATI PRIORITARI DAI GENITORI PER LA CRESCITA DEI BAMBINI.....</b>	<b>14</b>
<i>a. Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a?.....</i>	<i>14</i>
<b>4. VALUTAZIONE DELLA FAMIGLIA SULLA SCUOLA D'INFANZIA FREQUENTATA.....</b>	<b>14</b>
<i>a. Valutazione dei genitori su quanto la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose ritenute importanti .....</i>	<i>14</i>
<i>b. Valutazione complessiva dei genitori sul nido frequentato .....</i>	<i>15</i>
<b>5. RAPPORTO CON GLI UFFICI AMMINISTRATIVI DI PIAZZA REPUBBLICA .....</b>	<b>16</b>
<i>a. Valutazione dei genitori sulla chiarezza e puntualità delle informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune di Brescia .....</i>	<i>16</i>
<i>b. Semplicità di accesso al sito Servizi per l'infanzia.....</i>	<i>16</i>
<i>c. Giudizio sulla chiarezza e completezza delle informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia.....</i>	<i>17</i>
<i>d. Grado di soddisfazione sulla disponibilità all'ascolto e sull'accoglienza da parte degli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune .....</i>	<i>17</i>
<i>6. Valutazione complessiva del servizio offerto.....</i>	<i>18</i>
<b>RIASSUMENDO.....</b>	<b>19</b>

## L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE

### 1. Tassi di risposta dell'indagine Customer Satisfaction

Per l'anno scolastico 2017-18, l'indagine di Customer Satisfaction sulle Scuole d'infanzia del Comune di Brescia è stata condotta con due diverse modalità di somministrazione del questionario. Le famiglie di alcune scuole sono state contattate via mail e sono state invitate a rispondere on-line utilizzando un questionario elettronico predisposto sul software Limesurvey; in altre scuole invece le famiglie sono state invitate a rispondere compilando lo stesso questionario ma in versione cartacea. La scelta di applicare le diverse metodologie di raccolta è stata dettata dalla indisponibilità in alcune scuole degli indirizzi email delle famiglie da contattare<sup>1</sup>.

Scuola d'infanzia	Famiglie con mail	Famiglie senza mail	Percentuale famiglie con mail	Percentuale famiglie senza mail	Modalità di somministrazione
Abba	72	27	72,7	27,3	CARTACEA
Agazzi	130	11	92,2	7,8	MAIL
Agosti	97	42	69,8	30,2	CARTACEA
Battisti	38	8	82,6	17,4	MAIL
Bettinzoli	38	33	53,5	46,5	CARTACEA
Caionvico	45	5	90,0	10,0	MAIL
Carboni	51	20	71,8	28,2	CARTACEA
Collodi	48	25	65,8	34,2	CARTACEA
Don Bosco	99	24	80,5	19,5	MAIL
Gallo	47	2	95,9	4,1	MAIL
Ingranata Monterosso	66	8	89,2	10,8	MAIL
Leonessa	86	38	69,4	30,6	CARTACEA
Pasquali	66	5	93,0	7,0	MAIL
Rebuffone	57	15	79,2	20,8	MAIL
S. Eustacchio	34	13	72,3	27,7	CARTACEA
S. Polo 1	79	19	80,6	19,4	MAIL
Tadini	35	15	70,0	30,0	CARTACEA
Tonini	42	23	64,6	35,4	CARTACEA
Trento	72	23	75,8	24,2	CARTACEA
Valotti	46	2	95,8	4,2	MAIL
Zammarchi	54	38	58,7	41,3	CARTACEA
<b>Totale</b>	<b>1302</b>	<b>396</b>	<b>76,7</b>	<b>23,3</b>	

<sup>1</sup> Si è deciso di somministrare il questionario on-line alle scuole di infanzia che avessero almeno l'80% di famiglie raggiungibili per mail.

Complessivamente sono state invitate a partecipare alla rilevazione 1.601 famiglie di cui 674 via mail<sup>2</sup> e 927 con la modalità tradizionale di contatto a scuola. Di queste hanno risposto 275 famiglie rispondendo online alle domande del questionario elettronico e 343 famiglie compilando il questionario cartaceo, per un totale di 618 questionari<sup>3</sup>. Il tasso di risposta complessivo è stato 38,6%, più alto per l'indagine online (40,8%) rispetto a quello cartacea (37,0%).

*Tav. 1 – Report di monitoraggio dell'indagine e tassi di risposta*

<b>SCUOLA D'INFANZIA</b>	<b>Invitati online</b>	<b>Invitati cartacei</b>	<b>Invitati totali</b>	<b>Compilati online</b>	<b>Compilati cartacei</b>	<b>Totale compilati</b>
Valori assoluti	674	927	1.601	275	343	<b>618</b>
Tassi di risposta	42,1	57,9	<b>100,0</b>	<b>40,8</b>	<b>37,0</b>	<b>38,6</b>

*Tav. 2 – Report di monitoraggio dell'indagine: distribuzione dei questionari compilati per Scuola d'infanzia per modalità di restituzione dei questionari compilati e tassi di risposta per scuola*

<b>SCUOLA D'INFANZIA</b>	<b>Numero questionari cartacei compilati</b>	<b>Numero questionari compilati online</b>	<b>Tassi di risposta per Nido d'infanzia</b>
Abba	39		39,0
Agazzi		56	43,1
Agosti	33		23,7
Battisti		20	52,6
Bettinzoli	43		60,6
Caionvico		28	62,2
Carboni	27		38,0
Collodi	23		31,5
Don Bosco		27	27,3
Gallo		19	39,6
Ingranata Monterosso		31	47,0
Leonessa	42		33,9
Pasquali		25	37,9
Rebuffone		25	43,9
S. Eustacchio	21		44,7
S. Polo1		19	24,1
Tadini	21		42,0
Tonini	25		38,5
Trento	30		31,6
Valotti		22	47,8
Zammarchi	39		42,4
Nome non indicato		3	-
<b>Totale</b>	<b>343</b>	<b>275</b>	<b>38,6</b>

<sup>2</sup> Per mancanza di disponibilità di indirizzo mail, non sono state contattate 97 famiglie appartenenti alle scuole con modalità di risposta on-line.

<sup>3</sup> Sono stati eliminati 12 questionari con compilazione parziale, ritenuti non sufficienti.

## 2. Analisi rispondenti e non rispondenti

Il 72,9% delle famiglie rispondenti sono di origine italiana, il 27,1% di origine straniera.

Nel complesso, le famiglie italiane hanno dimostrato una maggiore partecipazione all'indagine rispetto a quelle straniere (44,0% contro il 22,6%).

Tav. 3 – Distribuzione delle famiglie per stato di compilazione e cittadinanza

	Valori assoluti			Valori percentuali sulla compilazione			Valori percentuali sulla cittadinanza		
	Italiani	Stranieri	Totale*	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Compilato	434	161	595	44,0	22,6	35,0	72,9	27,1	100,0
Non compilato	536	544	1080	54,3	76,5	63,6	49,6	50,4	100,0
Totale	987	711	1698	100,0	100,0	100,0	58,1	41,9	100,0

\*I totali non coincidono con quelli della tavola precedente poiché non è disponibile la cittadinanza per 23 famiglie. Si suppone che queste 23 famiglie abbiano la stessa distribuzione di quelle che hanno compilato (16 italiane e 7 straniere). Pertanto la distribuzione delle famiglie che non hanno compilato è stimata.

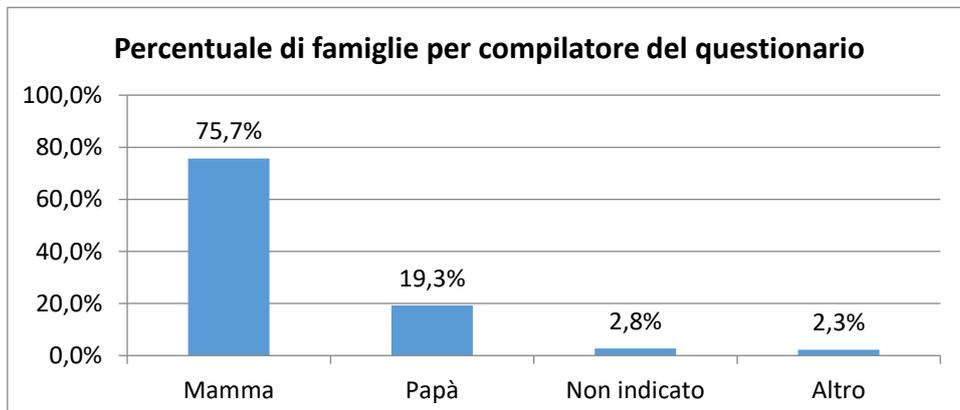
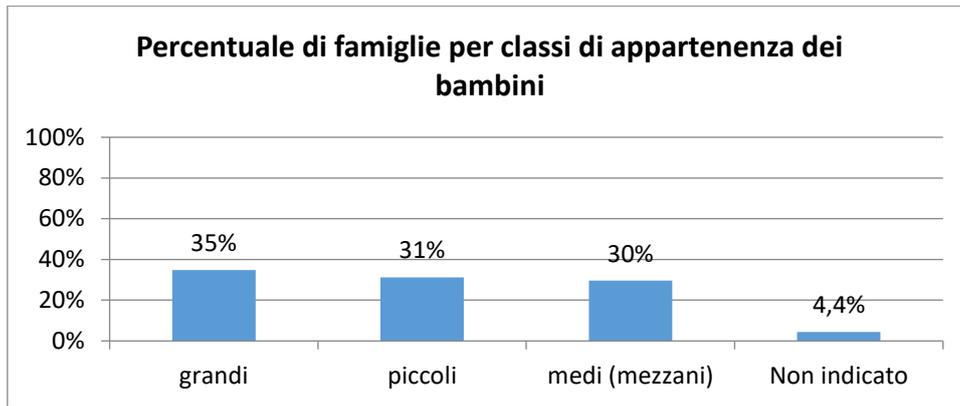
Approfondendo la questione per tipologia di somministrazione (online o cartacea), emerge che l'82% delle famiglie straniere rispondenti ha compilato il questionario nella modalità cartacea, contro il 43,5% delle famiglie italiane. Questa maggior propensione delle famiglie straniere a compilare il questionario cartaceo potrebbe essere motivata dalla mancanza di possesso di una propria mail, da una difficoltà a utilizzare mezzi informatici o da motivi legati alla stessa metodologia scelta nell'indagine (ad es. maggior incidenza di famiglie straniere nelle scuole selezionate per la raccolta cartacea). E' probabile, inoltre, che le famiglie straniere abbiano registrato difficoltà di comprensione del questionario tali da richiedere al personale scolastico assistenza alla compilazione per la modalità cartacea o da indurre un rifiuto nella compilazione online, poiché priva di assistenza.

Tav. 4 – Distribuzione delle famiglie che hanno compilato per cittadinanza e modalità di somministrazione del questionario

Cittadinanza famiglie	Numero famiglie (Valori assoluti)		Valori percentuali sulla compilazione		Valori percentuali sulla cittadinanza	
	Questionari o cartaceo	Questionari o online	Questionari o cartaceo	Questionari o online	Questionari o cartaceo	Questionari o online
Italiana	189	245	55,1%	89,1%	43,5%	56,5%
Straniera	132	29	38,5%	10,5%	82,0%	18,0%
Dato non disponibile	22	1	6,4%	0,4%	95,7%	4,3%
<b>Totale</b>	<b>343</b>	<b>275</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>44,5%</b>

Altre informazioni strutturali delle famiglie rispondenti:

- Le famiglie sono quasi equamente distribuite tra i tre livelli di classi dei bambini (piccoli, medi e grandi), con una lieve maggiore presenza nella classe dei grandi
- Il 75,7% dei questionari è stato compilato dalla mamma, con età media di 37,9 anni (38 età modale) e il 19,3% dai papà. Nelle famiglie straniere ci sono stati casi di sorelle o fratelli che hanno aiutato i genitori nella compilazione.



## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

### 1. Partecipazione dei genitori alla vita della scuola

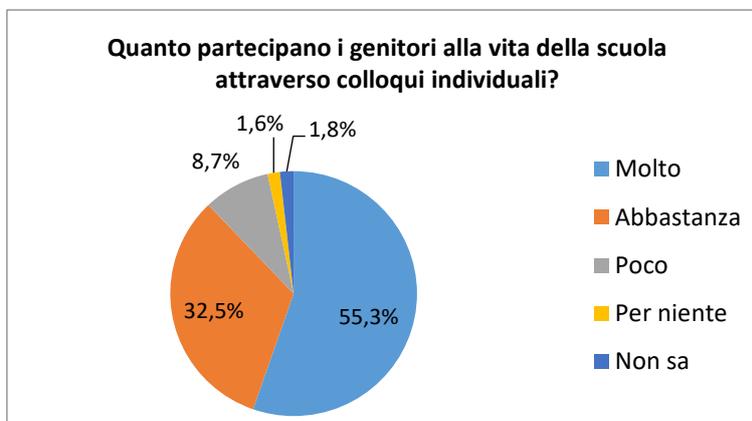
#### a. Grado di partecipazione dei genitori riunioni di scuola /sezione

Elevata partecipazione dei genitori alle riunioni di scuola: il 42,9% dei genitori dichiara di partecipare *molto*, il 35,4% *abbastanza*.



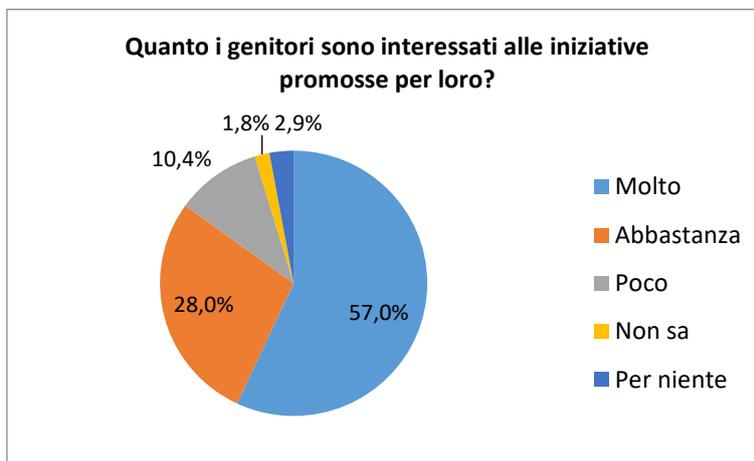
#### b. Grado di partecipazione dei genitori ai colloqui individuali

Elevata partecipazione dei genitori alla vita della scuola (colloqui individuali ecc.): il 55,3% partecipa *molto*, il 32,5% *abbastanza*.



**c. Grado di interesse dei genitori verso le iniziative promosse dalla scuola**

Più della metà delle famiglie è *molto* interessata a partecipare alle iniziative promosse per i genitori. Se si aggiunge a questa percentuale quella di chi ha risposto che è *abbastanza* interessata (28,0%), si arriva al 87,0% di famiglie che ha espresso un buon interesse.



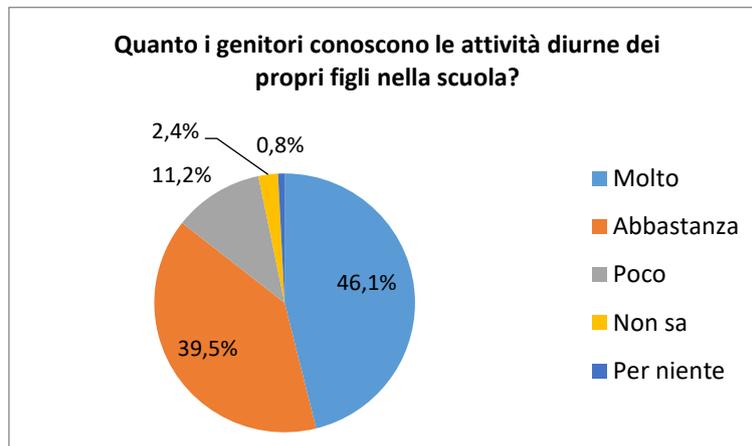
**d. Grado di interesse dei genitori alla vita della scuola**

Elevato interesse delle famiglie verso la vita della scuola: il 61,8% è *molto* interessato, il 29,4% lo è *abbastanza*, per un totale del 91,3% di famiglie.



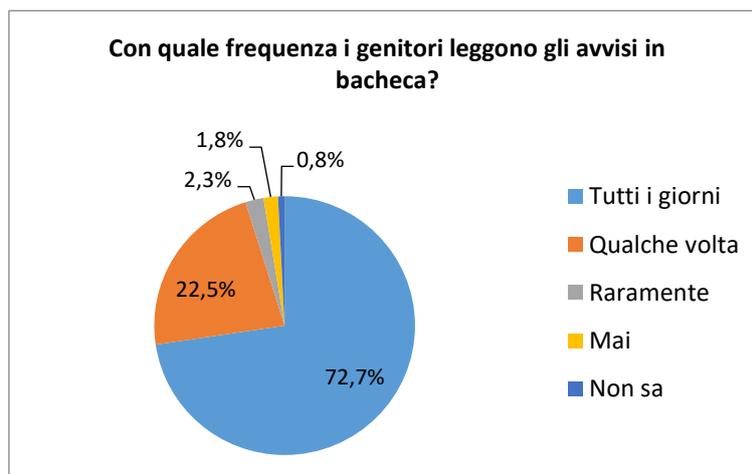
### e. Grado di conoscenza delle attività diurne della scuola

Elevato grado di conoscenza delle attività diurne svolte dai propri figli nella scuola da parte dei genitori: il 46,1% risponde con *molto* e il 39,5% con *abbastanza*, per un totale di 85,6% dei genitori.



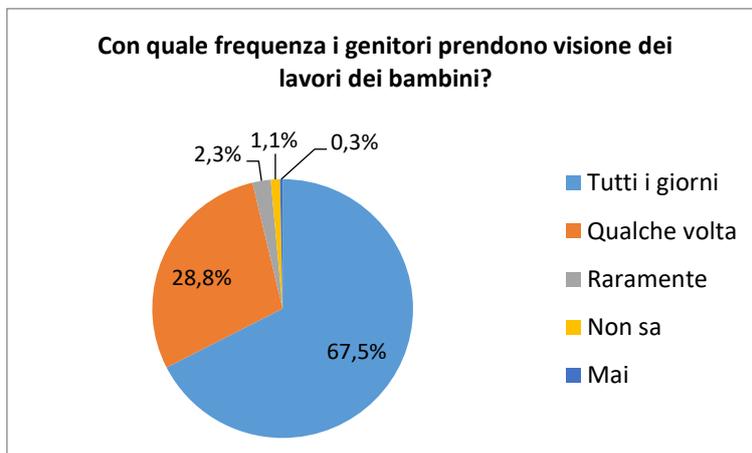
### f. Frequenza di lettura degli avvisi in bacheca

Il 72,7% dei genitori legge gli avvisi in bacheca *tutti i giorni*. Solo il 4,1% delle famiglie non li legge *mai* o lo fa *raramente*.



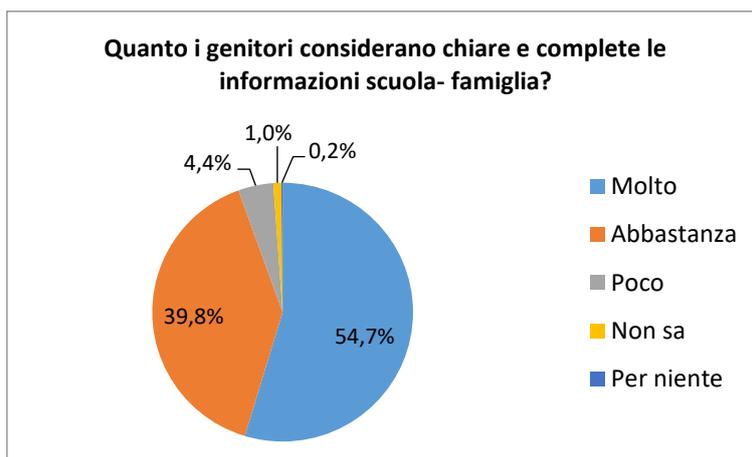
**g. Frequenza di presa visione dei lavori dei bambini (fotografie, disegni ecc.)**

Il 67,5% dei genitori dichiara di prendere visione dei lavori dei bambini *tutti i giorni*. Solo il 2,6% delle famiglie non prende *mai* visione dei lavori dei bambini o lo fa *raramente*.



**h. Giudizio sulla chiarezza/completezza delle informazioni scuola-famiglia**

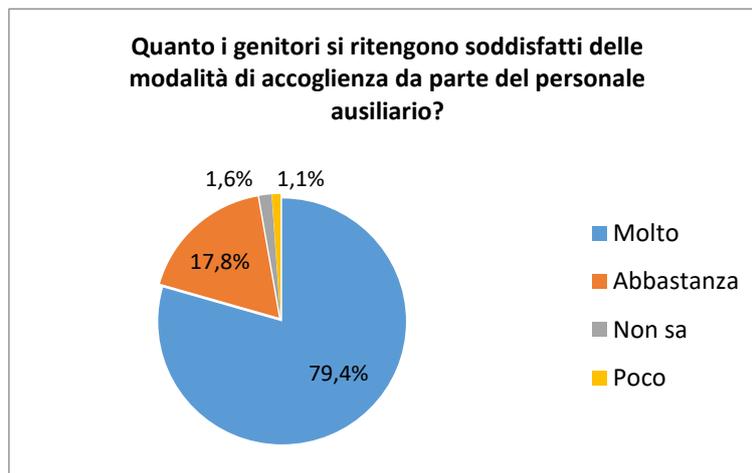
Positivo il giudizio delle famiglie sulla chiarezza e completezza delle informazioni scuola-famiglia: il 54,7% molto, il 39,8% abbastanza, per un totale del 94,5% delle famiglie.



## 2. Rapporto con il personale educativo

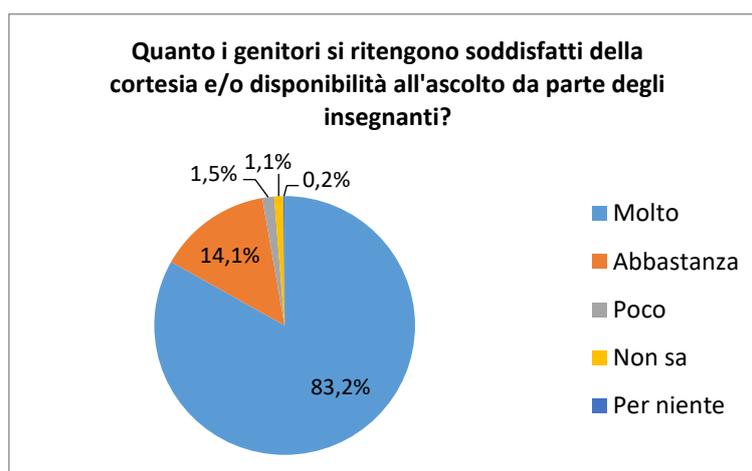
### a. Grado di soddisfazione delle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie sulle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario: il 79,4% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto, seguito dal 17,8% *abbastanza*.



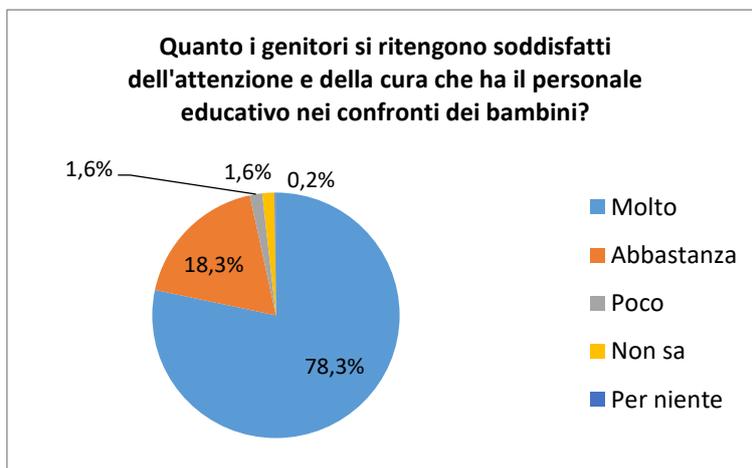
### b. Grado di soddisfazione sulla cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie: l'83,2% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto della cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti.



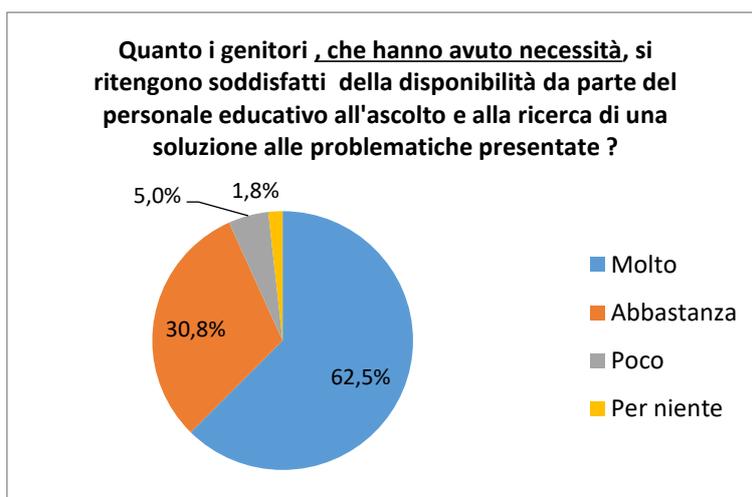
**c. Grado di soddisfazione sull'attenzione e sulla cura del bambino da parte del personale educativo**

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie sull'attenzione e sulla cura che ha il personale educativo nei confronti dei bambini: il 78,3% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto.



**d. Grado di soddisfazione rispetto alla disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate**

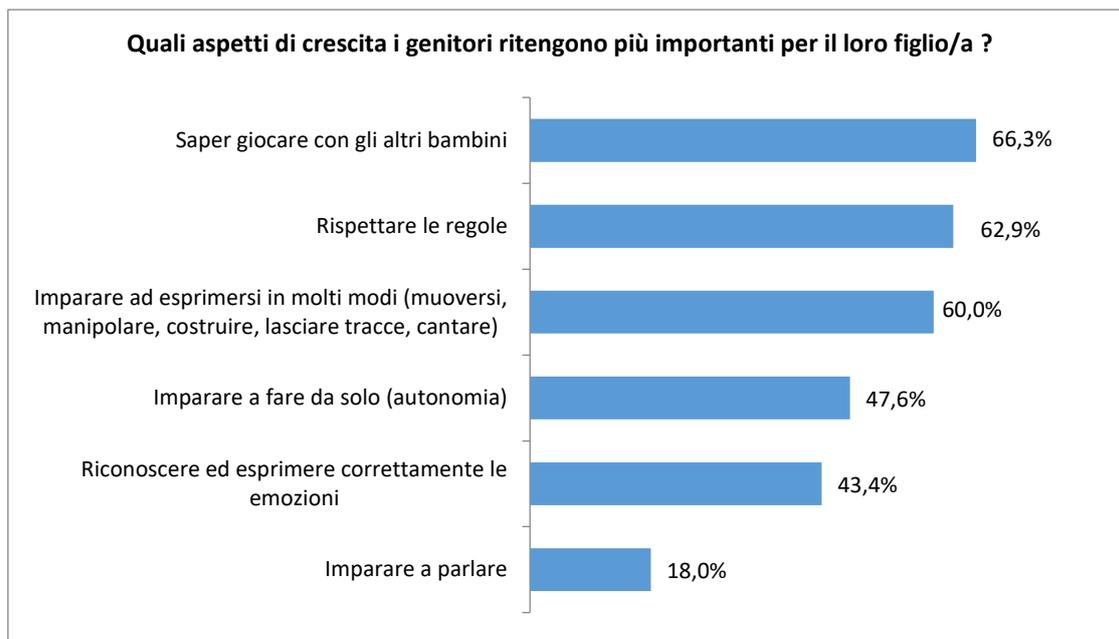
Il 93,3% dei genitori (tra quelli che hanno avuto la necessità di contattare la coordinatrice della scuola) si ritiene più che abbastanza (molto + abbastanza) soddisfatto della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate.



### 3. Aspetti considerati prioritari dai genitori per la crescita dei bambini

#### a. Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a?

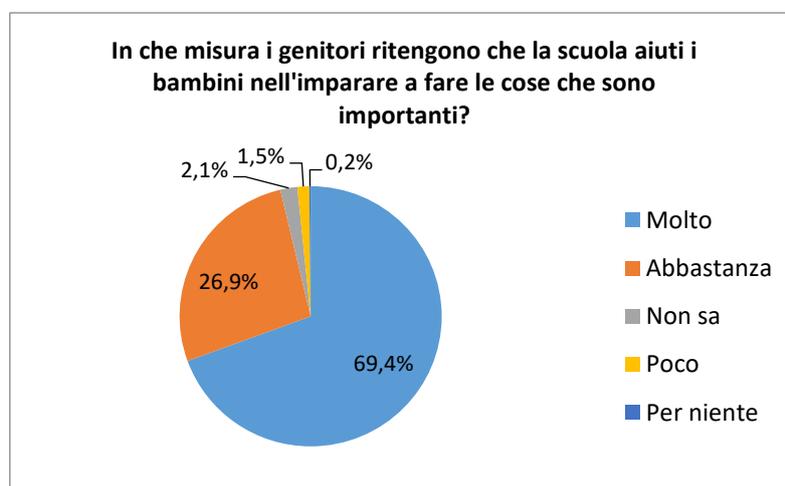
Alla domanda multipla relativa a quali aspetti le famiglie ritengono essere più importanti per la crescita dei loro figli, il 66,3% delle famiglie ha risposto “Saper giocare con gli altri”, seguito dal 62,9% del “Rispettare le regole” e dal 60,0% dell’“Imparare ad esprimersi in molti modi”.



### 4. Valutazione della famiglia sulla scuola d'infanzia frequentata

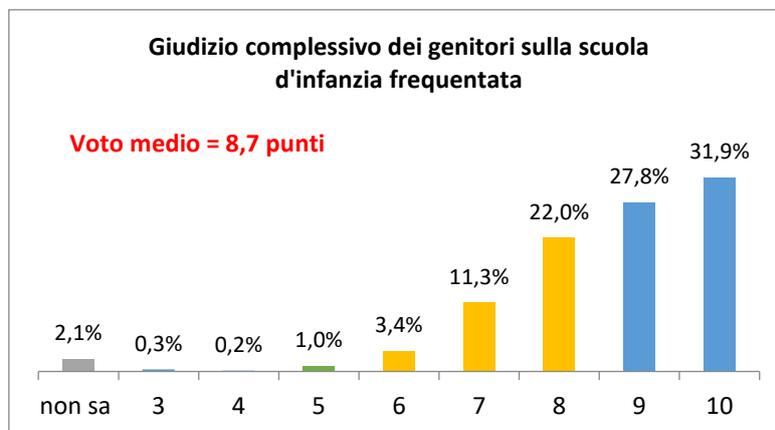
#### a. Valutazione dei genitori su quanto la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose ritenute importanti

Positivo il giudizio dei genitori sulla scuola: il 69,4% delle famiglie intervistate ritiene che la scuola aiuti *molto* i bambini nell'imparare a fare le cose ritenute importanti.

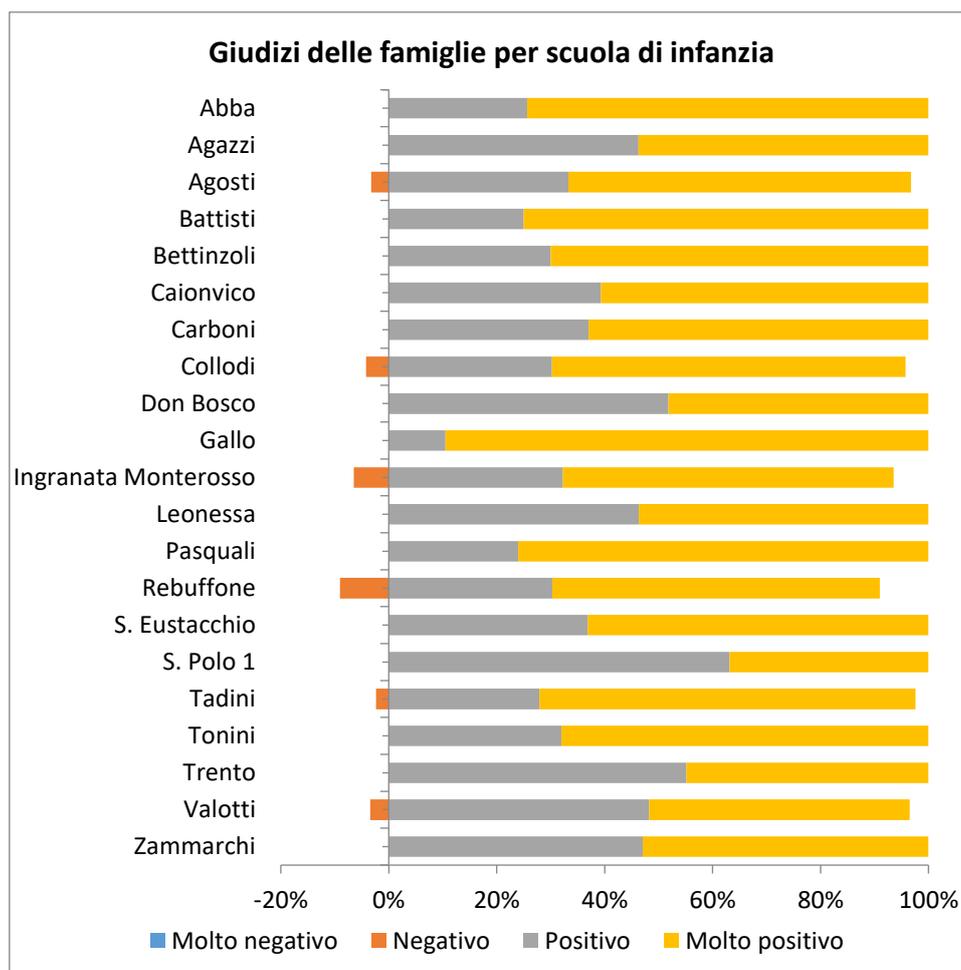


**b. Valutazione complessiva dei genitori sul nido frequentato**

Il giudizio complessivo sulla scuola frequentata è piuttosto alto: il 59,7% delle famiglie intervistate ha fornito un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 36,7% positivo (voto pari a 6, 7 o 8) e solo l'1,5% negativo (voto pari a 3, 4 o 5), con un voto medio di 8,7 punti.



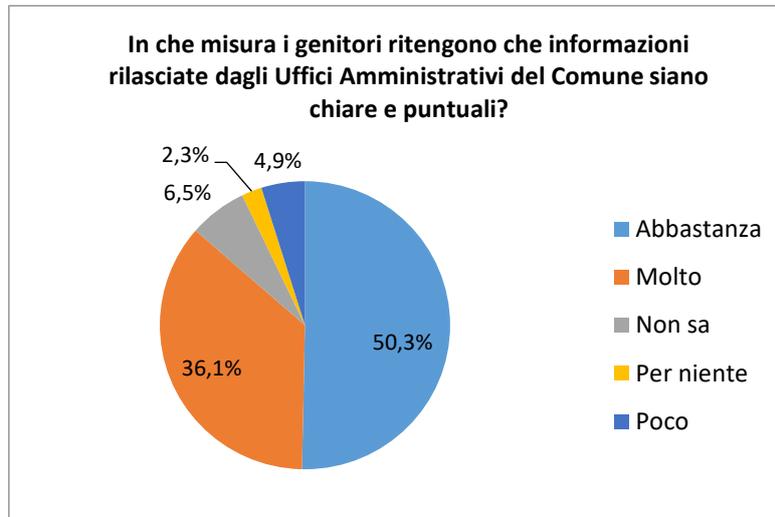
Analizzando la distribuzione dei giudizi per scuole d'infanzia, si registrano valutazioni positive da parte delle famiglie per tutte le scuole. Si evidenziano inoltre alcuni limitati casi di presenza di giudizi negativi.



## 5. Rapporto con gli uffici amministrativi di piazza repubblica

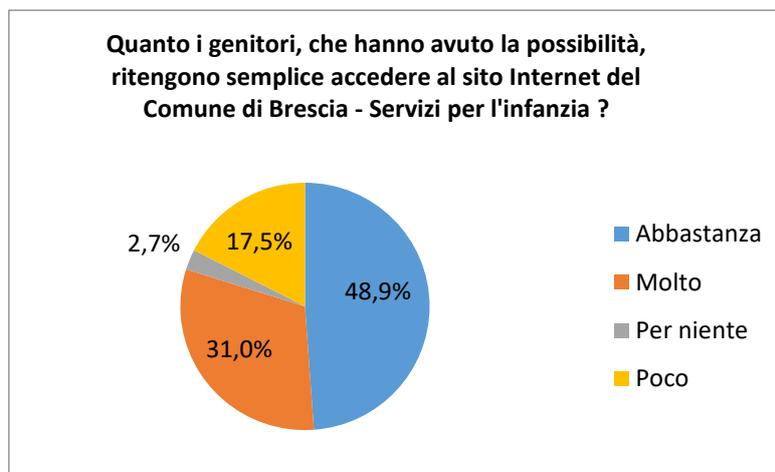
### a. Valutazione dei genitori sulla chiarezza e puntualità delle informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune di Brescia

Buona la valutazione delle famiglie intervistate sulle informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune: il 50,3% delle famiglie ritiene che siano *abbastanza* chiare e puntuali, il 36,1% ritiene siano *molto* chiare e puntuali.



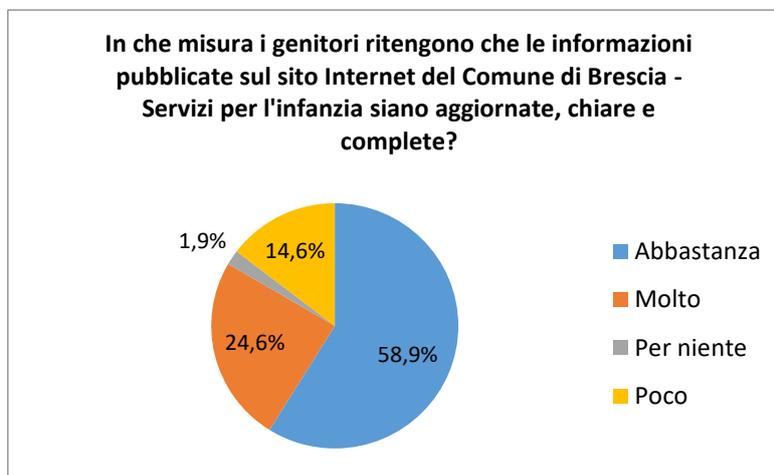
### b. Semplicità di accesso al sito Servizi per l'infanzia

Quasi la metà delle famiglie intervistate tra quelle che hanno avuto un'esperienza di accesso a internet, ritiene *abbastanza* semplice accedere al sito del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia. Il 31,0% lo ritiene *molto* semplice.



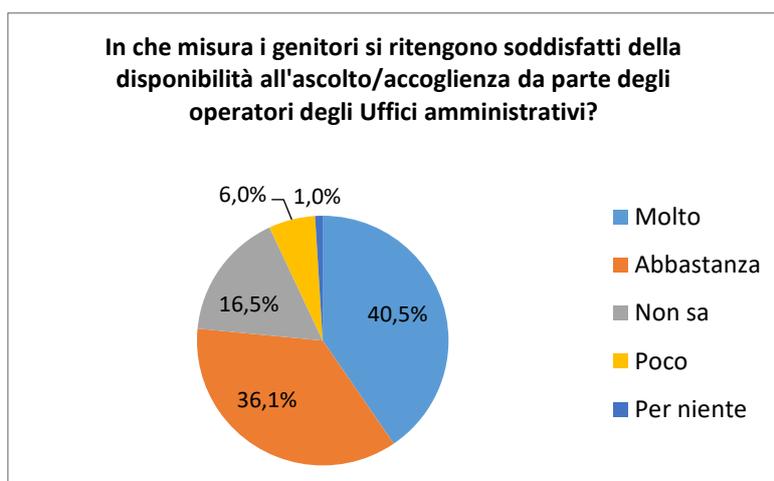
**c. Giudizio sulla chiarezza e completezza delle informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia**

Il 58,9% delle famiglie tra quelle che hanno avuto un'esperienza di accesso, ritiene che le informazioni pubblicate sul sito del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano *abbastanza* aggiornate, chiare e complete. Il 24,6% ritiene che lo siano *molto*.



**d. Grado di soddisfazione sulla disponibilità all'ascolto e sull'accoglienza da parte degli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune**

Il 40,5% delle famiglie intervistate si ritiene *molto* soddisfatto della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune. Il 36,1% si ritiene *abbastanza* soddisfatto, per un totale del 76,5%. Alta è però la percentuale di coloro che non si sono espressi perché non hanno avuto esperienza (16,5%).

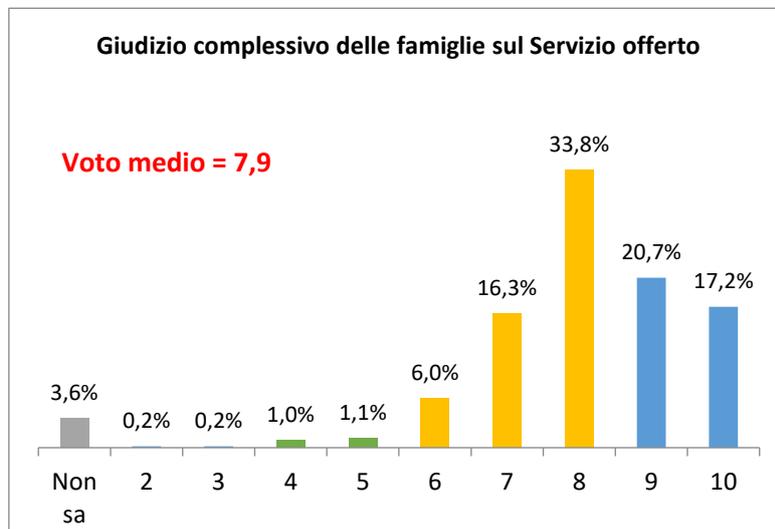


Pertanto, limitando le analisi alle sole famiglie rispondenti che hanno avuto contatto con gli uffici amministrativi, la quota di coloro che si ritiene molto o abbastanza soddisfatto sale al 91,8%, mentre coloro che si ritiene poco o per nulla soddisfatto sale al 8,4%.

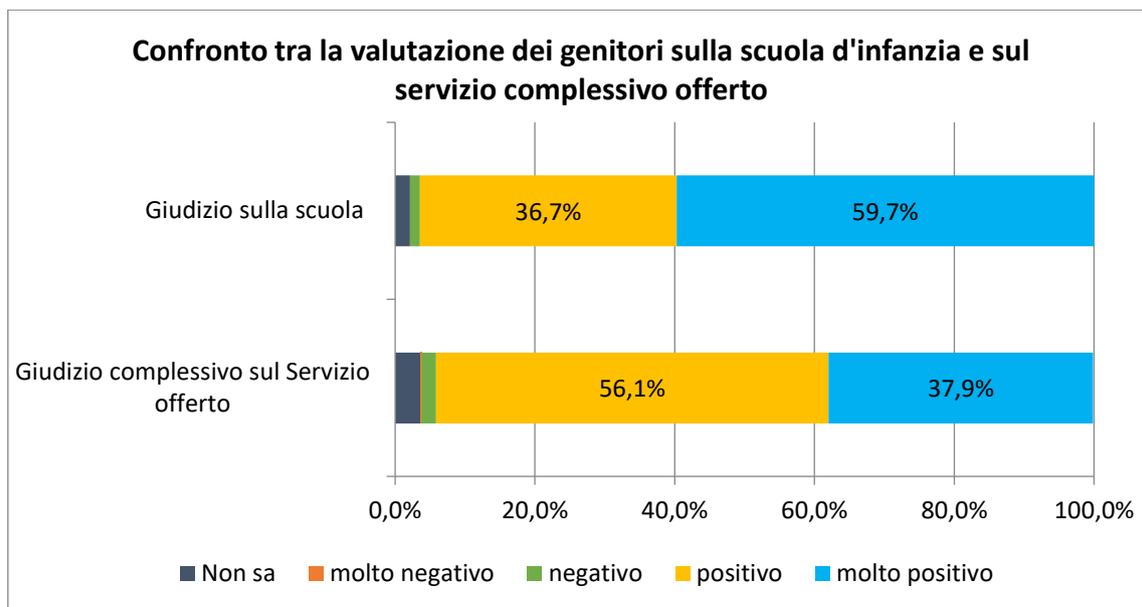


## 6. Valutazione complessiva del servizio offerto

Il giudizio complessivo sul servizio offerto è medio-alto: il 37,9% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 56,1% positivo (voto pari a 6, 7 o 8), solo il 2,3% negativo (voto pari a 3, 4 o 5) e l'0,2% molto negativo, con un punteggio medio di 7,9 punti.



Confrontando le valutazioni espresse dalle famiglie sulla scuola frequentata e sul servizio offerto, emerge complessivamente un giudizio più elevato per le scuole frequentate. Anche il punteggio medio porta alle stesse conclusioni (8,7 per la scuola e 7,9 per il servizio complessivo).



## Riassumendo

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, l'indagine online ha restituito complessivamente tassi di risposta migliori di quelli riscontrati con il cartaceo. Inoltre, il questionario online ha riscontrato altri enormi vantaggi relativi alla completezza delle informazioni rilasciate, a un maggior controllo delle risposte fornite e al superamento della fase di registrazione dei dati su supporto informatico.

Le famiglie straniere sembrano però preferire la modalità cartacea, presumibilmente per motivi legati agli aspetti informatici (possesso pc, dimestichezza informatica ecc.) e/o per la maggiore assistenza da parte del personale educativo presente nelle scuole. E' da riflettere, se, per le prossime future indagini, realizzare un questionario cartaceo da somministrare **solo** per le scuole con alti tassi di presenza straniera.

Tra i principali risultati dell'indagine si sottolinea l'alta la partecipazione e l'elevato interesse dei genitori alla vita della scuola frequentata in tutte le sue forme. Molto positivo anche il rapporto della famiglia con il personale educativo della scuola.

La valutazione delle famiglie è complessivamente molto positiva. In particolare i giudizi sono più elevati per le scuole frequentate, un po' meno per il servizio nel suo complesso.

Il giudizio sugli uffici amministrativi è abbastanza positivo. Meno soddisfatti del sito internet del Comune di Brescia e dell'accessibilità a internet.

In un sintetico confronto con le valutazioni fornite dalle famiglie sui nidi d'infanzia, si nota che queste ultime sono risultate più elevate di quelle per la scuola dell'infanzia.